

**Generali Skupina**

# PRAVILNIK O REŠEVANJU PRITOŽB STRANK



**GIRS KLASIFIKACIJA: PRAVILNIK**

**NASLOVNA STRAN**

Splošno dostopno

[generali.com](http://generali.com)

Naslov	Pravilnik o reševanju pritožb strank <i>Rules</i>
GIRS klasifikacija	Pravilnik
Sprejel	Uprava družbe GENERALI zavarovalnica d.d. Ljubljana
Datum sprejema	16-04-2020
Datum veljavnosti	24-04-2020
Odgovorna funkcija	Nosilec/nosilka procesa upravljanja s pritožbami
Ključni kontakt	matejka.prusnik@generali.com

### Stopnja zaupnosti

### Področje uporabe

Interno	Celotna družba
---------	----------------

### Različice in lastništvo

Različica	Datum sprejema	Razlog in obseg sprememb	Odgovorna funkcija
			OE (sistemizacija)
1	16-04-2020	Pravilnik o reševanju pritožb strank	Nosilec/nosilka procesa upravljanja s pritožbami

### Povzetek

Ta notranji predpis ureja pritožbeni postopek. Namen je doseči višjo raven zadovoljstva strank, izboljšati kakovost zavarovalnih storitev, zmanjšati število sodnih postopkov z izvensodnim reševanjem sporov ter dvig zaupanja v zavarovalništvo. Pravilnik upošteva določbe Smernic o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah in Poročila o najboljših praksah zavarovalnic pri obravnavanju pritožb, ki jih je sprejel Evropski nadzorni organ za zavarovanja in poklicne pokojnine (EIOPA), ter sledi zakonskim obvezam glede ureditve postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

### Ključne reference

•

### Nadomeščeni/razveljavljeni notranji predpis

Z dnem uveljavitve tega Pravilnika o reševanju pritožb strank prenehata veljati Pravilnik o pritožbenem postopku Generali zavarovalnice d,d, Ljubljana in Pravilnik o reševanju pritožb strank Adriatic Slovenia d.d..

### Razlog za izdajo

- Zavarovalnica  
 regulativni       poslovno-organizacijski  
 Skupina  
 brez prilagoditve       adaptacija  
 izzetje/oprostitev (**Dodatek**)

### Kvalifikator

Pravila sistema upravljanja?	<input type="checkbox"/> DA	Ponovni pregled opravljen: <a href="#">Click here</a>	Sprememba: <input type="checkbox"/> DA, datum odobritve NS: <a href="#">Click here to enter a</a>
------------------------------	-----------------------------	---	---

(„50 ZZavar-1“)		to enter a date.	date. <input type="checkbox"/> NE
-----------------	--	------------------	--------------------------------------

## **Dodatki**

---

- [Click here to enter text.](#)

## KAZALO

<b>1</b>	<b>Slovar in definicije</b> .....	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>Uvod</b> .....	<b>6</b>
2.1	namen pritožbenega postopka	6
2.2	PODLAGA	6
2.3	splošno	6
<b>3</b>	<b>Odgovornost</b> .....	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Vrste pritožb</b> .....	<b>7</b>
<b>5</b>	<b>Pritožbeni postopek in oblike pritožb</b> .....	<b>7</b>
<b>6</b>	<b>Odločanje o pritožbah</b> .....	<b>7</b>
<b>7</b>	<b>Pritožbene komisije in njihovo delo</b> .....	<b>8</b>
7.1	sestava pritožbenih komisij	8
7.2	skrbnik pritožbene komisije	9
7.3	delo pritožbenih komisij	9
7.4	seja in odločanje pritožbenega senata	10
7.5	rok za odločanje	10
<b>8</b>	<b>Odločanje pritožbenih komisij</b> .....	<b>10</b>
<b>9</b>	<b>Obveščanje strank</b> .....	<b>10</b>
<b>10</b>	<b>Izvensodno reševanje sporov</b> .....	<b>10</b>
<b>11</b>	<b>Evidenca pritožb</b> .....	<b>11</b>
<b>12</b>	<b>Analiza pritožb</b> .....	<b>11</b>
<b>13</b>	<b>Veljavnost</b> .....	<b>11</b>

# 1 Slovar in definicije

Akronim/Izraz	Razlaga/Definicija
PRITOŽBA	je izjava o nezadovoljstvu, ki jo stranka naslovi na zavarovalnico, in se nanaša na zavarovalno pogodbo ali storitev, ki je bila za to stranko opravljena. Za pritožbo po tem pravilniku ne štejejo enostavne zahteve strank za izvedbo pogodbe, za informacije ali pojasnila (t.i. preverbe).
STRANKA	oziroma pritožnik je oseba, za katero se predpostavlja, da lahko njeno pritožbo obravnava zavarovalnica, in ki je pritožbo vložila (npr. zavarovalec oz. potencialni zavarovalec, zavarovanec oziroma zavarovana oseba, upravičenec, oškodovanec).
SKRBNIK PRITOŽBENE KOMISIJE	je oseba, ki je odgovorna za delo pritožbene komisije. Vsaka pritožbena komisija ima določenega svojega skrbnika.
KOORDINATOR PRITOŽBENIH POSTOPKOV	je oseba, ki izvaja nadzor nad izvajanjem pritožbenih postopkov in delom pritožbenih komisij

## 2 Uvod

### 2.1 NAMEN PRITOŽBENEGA POSTOPKA

Namen pritožbenega postopka po tem pravilniku je doseči višjo raven zadovoljstva strank, izboljšanje kakovosti zavarovalnih storitev, zmanjšanje števila sodnih postopkov z izvensodnim reševanjem sporov ter dvig zaupanja v zavarovalništvo.

Pravilnik upošteva določbe Smernic o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah in Poročila o najboljših praksah zavarovalnic pri obravnavanju pritožb, ki jih je sprejel Evropski nadzorni organ za zavarovanja in poklicne pokojnine (EIOPA), ter sledi zakonskim obvezam glede ureditve postopkov izvensodnega reševanja potrošniških sporov.

Pri reševanju pritožb strank se zagotavlja spoštovanje načela enakopravnega obravnavanja strank, načela preprečevanja nasprotja interesov, načela pravičnosti, načela sorazmernosti, načela zakonitosti in strokovnosti, načela zaupnosti in varstva osebnih podatkov ter načela učinkovitosti in hitrosti.

Za ustvarjanje zadovoljstva strank so neposredno odgovorni vsi zaposleni v zavarovalnici in pri pogodbenih partnerjih (npr. distributerji zavarovalnih produktov), še posebej tisti, ki se pri svojem delu s strankami neposredno srečujejo na področju prodaje zavarovanj, sklepanja zavarovalnih pogodb, obdelave zavarovanj, reševanja zavarovalnih primerov, izvajanja regresnih postopkov ter izterjave.

### 2.2 PODLAGA

Za obravnavanje pritožb strank se poleg tega pravilnika uporabljajo tudi notranja pravila zavarovalnice o obravnavanju zavarovalnih primerov ter upoštevajo drugi v nadaljevanju neizključno navedeni referenčni predpisi in akti (Obligacijski zakonik, Zakon o zavarovalništvu, Zakon o varstvu potrošnikov, Zakon o varstvu potrošnikov pred nepoštenimi poslovnimi praksami, Zakon o izvensodnem reševanju potrošniških sporov, Zavarovalni kodeks, Kodeks ravnanja, Smernice o obravnavanju pritožb v zavarovalnicah).

### 2.3 SPLOŠNO

Stranka sama nosi stroške, ki ji nastanejo z vložitvijo zahtevka ali pritožbe, kakor tudi morebitne stroške pravnega svetovanja in zastopanja, ki ji nastanejo z udeležbo v pritožbenem postopku, razen če zakon določa drugače.

V pravilniku uporabljeni izrazi, zapisani v slovnični obliki moškega spola, so uporabljeni kot nevtralni in veljajo enakovredno za oba spola.

## 3 Odgovornost

Za izvajanje tega pravilnika so odgovorni vodje organizacijskih enot (vodje OE) ter skrbniki in člani pritožbenih komisij.

Nadzor nad izvajanjem pritožbenih postopkov in delom pritožbenih komisij izvaja koordinator pritožbenih postopkov.

Koordinator pritožbenih postopkov je odgovoren za izdelavo analiz pritožb in reševanja pritožb v zavarovalnici; za poročanje upravi / Skupini Generali / AZN; za redno spremljanje procesa reševanja pritožb; za izobraževanja in usposabljanja skrbnikov pritožbenih komisij; za podajanje predlogov ukrepov za izboljšave in optimizacijo pritožbenih postopkov; za spremljanje realizacije teh ukrepov; za izvajanje notranjih kontrol nad izvajanjem tega pravilnika; za skrb za poenoteno in primerno komunikacijo s strankami (vzorci obrazcev; sklepov, ...). Koordinator pritožbenih postopkov lahko vodjem OE predlaga tudi sprejem določenih rešitev in ukrepov za izboljšanje načina dela in strokovnega ravnanja.

Kršitev določil tega pravilnika s strani zaposlenih v zavarovalnici, posebno s strani odgovornih oseb, ki sodelujejo v postopkih reševanja pritožb, pomeni kršitev delovnih obveznosti.

## 4 Vrste pritožb

Po določbah tega pravilnika se rešujejo pritožbe, ki izhajajo iz naslednjih sporov:

- **potrošniški spori** - pritožbe v zvezi s prodajo, sklepanjem in izvajanjem zavarovalnih storitev (tudi plačevanje premije, izterjava premije ipd.) ter domnevnim neprimernim odnosom zaposlenih v zavarovalnici pri izvajanju zavarovalnih poslov, potrošniških pravic, varstva osebnih podatkov in podobno.

- **spori iz zavarovalnih primerov** - pritožbe, ki se nanašajo na ugotovitev obveznosti zavarovalnice (določitev temelja), pritožbe na višino zavarovalnine ali odškodnine, pritožbe, ki se nanašajo na postopek reševanja zavarovalnega primera, pritožbe, ki se nanašajo na izvajanje regresnih postopkov in podobno.

Ta pravilnik ureja tudi reševanje nepravilnosti, zaznanih v postopku merjenja zadovoljstva strank, kakor tudi evidentiranje zadev, predanih v mediacijo, organizirano pri Mediacijskem centru Slovenskega zavarovalnega združenja, GIZ, ter zadev, prispelih s strani Varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu.

Po tem pravilniku se ne obravnavajo zahtevki v zadevah obravnavanja zavarovalnih primerov (ampak zgolj pritožbe zoper le te), enostavne zahteve za izvedbo zavarovalne pogodbe, zahtevki za informacije ali pojasnila (t. i. preverbe). Prav tako se po tem pravilniku ne obravnavajo reklamacije, urgence za izvedbo posameznih aktivnosti, predlogi za dopolnitev postopka ipd., ki so običajni in prisotni pri vsakodnevem delu strokovnih služb zavarovalnice.

Pritožbe, ki se nanašajo na izvajanje regresnih postopkov se po tem pravilniku obravnavajo samo v primeru, če so izrecno naslovljene na pritožbeno komisijo.

## 5 Pritožbeni postopek in oblike pritožb

Pritožbeni postopek je hiter in objektiven, pri čemer je potrebno upoštevati zakonitost, pravila stroke ter pravice in koristi strank. V pritožbenem postopku ne sme odločati oseba, ki je obravnavala zahtevek.

Pritožbe se rešujejo po pritožbenem postopku v skladu z določili tega pravilnika.

Stranke lahko svoje pritožbe podajo v ustni ali pisni obliki. Kot pisne se štejejo pritožbe, podane po pošti, faksu, elektronski poti ali preko drug primeren način. Ustno lahko stranke podajo pritožbe osebno (neposredno) zaposlenim v zavarovalnici ali posredno po telefonu.

Stranka na vsako pisno pritožbo prejme pisni odgovor na pritožbo. Po prejemu pisne pritožbe je potrebno stranki v roku 8 dni z dopisom sporočiti, da je bila pritožba prejeta in da jo bo obravnavala pritožbena komisija.

Na ustno pritožbo, ki jo stranka poda zaposlenemu osebno in se nanaša na njegovo delovno področje ali na njegovo ravnanje ali ravnanje sodelavca, prejme od zaposlenega odgovor, pojasnilo ali opravičilo nemudoma na enak način.

Če stranka z ustnim odgovorom ni zadovoljna in se ponovno ustno pritoži ali kadar o ustni pritožbi ni mogoče nemudoma odločiti, se stranki ponudi možnost, da se o ustni pritožbi naredi zapisnik o prejemu pritožbe oziroma se stranki pošlje obrazec za pritožbo, ki se obravnava kot pisno pritožbo v skladu s tem pravilnikom.

Pisne pritožbe, ki so naslovljene na osebe, ki niso pristojne za njihovo reševanje (uprava, nadzorni svet, strokovne službe na centrali,...) se odstopijo v reševanje skrbniku pristojne pritožbene komisije. V primeru dvoma glede pristojne pritožbene komisije, pristojnega skrbnika določi koordinator pritožbenih postopkov.

## 6 Odločanje o pritožbah

Vsi pritožbeni postopki so enostopenjski – o pritožbah odločajo pritožbene komisije.

Ne glede na določbo prejšnjega odstavka je možen tudi predhodni preizkus prejete pritožbe v okviru **izvenpritožbenega postopka**. Izvenpritožbeni postopek predstavlja način obravnave pritožbe, ko lahko skrbnik pritožbene komisije zaključí zadevo

brez obravnave s strani pritožbenega senata, če se zadeva lahko zaključi z ugoditvijo pritožbi oziroma s sporazumom s pritožnikom. Skrbnik lahko v tem primeru v vsako fazo reševanja pritožbe vključi katero koli osebo v zavarovalnici, ki se s to zadevo oziroma tem področjem ukvarja (strokovna pomoč pri reševanju pritožb). Seznam situacij, ki se lahko obravnavajo v okviru izvenpritožbenega postopka, ter kriterijev, kdaj se lahko sproži takšen postopek obravnave pritožbe, se lahko določi kot priloga k tem pravilniku, ki jo določa in objavlja koordinator pritožbenih postopkov.

Ne glede na določbo prvega odstavka tega člena lahko pritožbe, ki se nanašajo na neutemeljene regresne zahtevke ali zahtevke za plačilo premije, takoj reši zaposleni, ki zadevo obravnava in sicer v sodelovanju s svojim nadrejenim.

Pritožbe, ki se nanašajo le na višino zavarovalnine oziroma odškodnine, štejejo kot nasprotna ponudba in jih reši zaposleni, ki zadevo obravnava. Če se stranki niti delno ne ugoti, stranka pa vztraja pri svojem zahtevku, se tak zahtevke obravnava kot pritožba skladno s tem pravilnikom.

## 7 Pritožbene komisije in njihovo delo

### 7.1 SESTAVA PRITOŽBENIH KOMISIJ

O vseh pritožbah strank odločajo pritožbene komisije. Pritožbene komisije so pri obravnavanju pritožb samostojne in neodvisne ter odločajo v skladu z veljavno zakonodajo, zavarovalnimi pogoji in ceniki, drugimi zavarovalnimi podlagami ter sodno in izvensodno prakso na področju zavarovalništva.

V zavarovalnici se oblikujejo pritožbene komisije glede na vrsto pritožb (specifično področje), ki jih obravnavajo, in sicer:

- **regijske pritožbene komisije** - glede na območje, kjer je bila sklenjena zavarovalna pogodba, na katero se nanaša pritožba (npr. reševanje pritožb Vzhodne regije). Regijske pritožbene komisije obravnavajo le spore iz zavarovalnih primerov.

- **posebne pritožbene komisije** (npr. reševanje pritožb iz zavarovalnopravnih primerov; osebnih zavarovanj; potrošniške pritožbe; pritožbe s področja varstva osebnih podatkov). Posebne pritožbene komisije obravnavajo potrošniške spore in/ali spore iz zavarovalnih primerov. Eno izmed posebnih pritožbenih komisij predstavlja pritožbena komisija, ki je sestavljena pretežno iz članov, ki so pravniki iz OE, pristojne za reševanje zavarovalnopravnih zahtevkov. Člani te pritožbene komisije -pravniki sodelujejo tudi pri odločanju vseh ostalih pritožbenih komisij, in sicer po razporedu, ki ga določi vodja te OE.

Posamezno pritožbeno komisijo vodi skrbnik pritožbene komisije, ki je odgovoren za delo komisije v skladu s tem pravilnikom.

Pritožbene komisije in njihove člane, skrbnika posameznih pritožbenih komisij ter koordinatorja pritožbenih postopkov določa in imenuje uprava. Uprava lahko za imenovanje pritožbenih komisij in njenih članov ter skrbnikov imenuje pooblaščen osebo za določanje pritožbenih komisij in imenovanje njihovih članov. Ta oseba je praviloma koordinator pritožbenih postopkov.

Pritožbene komisije se določijo in njihovi člani se imenujejo na predlog vodje OE ali na predlog skrbnika posamezne pritožbene komisije. Člani pritožbene komisije se imenujejo izmed zaposlenih v zavarovalnici na različnih področjih (reševanje zavarovalnih primerov, prodaja,...). Izjemoma so v pritožbeno komisijo lahko imenovani tudi zunanji člani.

Posamezno pritožbeno komisijo sestavljajo najmanj 4 člani, odločajo pa v senatih, ki so sestavljeni iz najmanj 3 članov, od katerih se enega določi za predsednika senata. Odločitve sprejemajo senati z večino (več kot polovica članov). V primeru, da večine ni mogoče doseči, odloči glas predsednika senata. Predsednik senata je odgovoren za vodenje pritožbenega postopka v skladu s tem pravilnikom.

Senat, ki obravnava **potrošniški spor**, je praviloma sestavljen iz 3 članov - 2 predstavnikov prodaje, in enega člana, pravnika, imenovanega v okviru posebne pritožbene komisije iz drugega odstavka te točke. Predsednik senata je praviloma predstavnik prodaje.

Senat, ki obravnava **spor iz zavarovalnega primera**, je praviloma sestavljen iz 3 članov - enega predstavnika prodaje, osebe iz OE, pristojne za obravnavo zavarovalnih primerov posamezne regije, in pravnika, imenovanega v okviru posebne pritožbene komisije iz drugega odstavka te točke. Predsednik senata je praviloma član – pravnik.

Prejšnji odstavek se ne uporablja za posebni pritožbeni komisiji, ki sta sestavljeni iz pravnikov. Komisiji sta izključno pristojna za reševanje sporov iz zavarovalnopravnih primerov (zavarovalni primeri iz naslova odgovornostnih zavarovanj in AO+) oziroma reševanje pritožb, ki se nanašajo na izvajanje regresnih postopkov.



Morebitno nasprotje interesov pri vodenju in odločanju v posameznem pritožbenem postopku se upravlja z ustrežno sestavo senata pritožbene komisije in pravili odločanja. V vsakem primeru član pritožbene komisije ne more biti zaposleni, ki je zadevo obravnaval. Za nasprotje interesov gre pri okoliščinah, v katerih bi lahko interes člana vplival ali ustvarjal videz, da vpliva na nepristransko in objektivno vodenje ali odločanje v posameznem pritožbenem postopku. V primeru nastopa nasprotja interesov se član senata izloči, predsednik senata (v primeru nastopa navedenih okoliščin pri predsedniku senata pa skrbnik pritožbene komisije) imenuje drugega člana oziroma predsednika pritožbenega senata.

Pritožbene komisije se sestajajo dvakrat mesečno oziroma po potrebi, lahko tudi korespondenčno

Pritožbe, ki se sodijo v delovno področje več pritožbenih komisij (npr. vsebujejo pritožbo s področja prodaje in s področja ugotavljanja obveznosti zavarovalnice), se obravnavajo v okviru vseh pristojnih pritožbenih komisij, pri vsaki v delu pritožbe, ki se nanaša nanjo. Vedno se določi, katera pritožbena komisija zadolži pritožbo; praviloma je to tista, ki je pristojna za spore iz zavarovalnih primerov. Skrbnik pritožbene komisije, ki zadolži pritožbo, zagotovi, da se s stranko enotno komunicira in da se pritožba ustrezno evidentira.

Če pritožba s področja spora iz zavarovalnega primera, vsebuje tudi elemente pritožbe s področja potrošniškega spora, se o delu, ki se nanaša na področje potrošniškega spora, najprej odloči kot o »predhodnem vprašanju«. V tem primeru skrbnik pritožbene komisije s področja spora iz zavarovalnega primera pozove skrbnika pritožbene komisije s področja potrošniškega spora, da poda odgovor na zastavljeno prehodno vprašanje. Odgovor na predhodno vprašanje mora vsebovati jasen odgovor na predhodno vprašanje, tako, da lahko pristojna pritožbena komisija neposredno na podlagi tega odgovora poda svojo odločitev, glede pritožbe vezano na spora iz zavarovalnega primera.

## **7.2 SKRBNIK PRITOŽBENE KOMISIJE**

Vsaka pritožbena komisija ima določenega skrbnika, ki je odgovoren za delo pritožbene komisije.

Skrbnik pritožbene komisije je dolžan voditi operativno delo pritožbene komisije - to je sprejemanje pritožb in vpis potrebnih podatkov v evidence, oblikovanje senatov pritožbenih komisij, odprema sklepov pritožbenih senatov, obveščanje strank, spremljanje in spoštovanje rokov ter podobno. Skrbnik pritožbene komisije je prav tako odgovoren za vsebinsko obravnavo pritožbe na način, da se pripravi zapis odločitve pritožbene komisije.

Skrbnik je hkrati tudi član pritožbene komisije.

Skrbnik lahko za opravljanje nalog iz tega pravilnika pooblasti ostale člane pritožbene komisije ter izmed članov pritožbene komisije določi tudi svojega namestnika, ki ga nadomešča v času odsotnosti. Za izvedbo operativnega dela lahko skrbnik določi posebnega administratorja.

V primeru, da je zaradi kadrovskih sprememb potrebno posodobiti seznam članov pritožbene komisije, skrbnik pritožbene komisije o tem obvestiti upravo oziroma pooblaščen osebo za imenovanje pritožbenih komisij.

## **7.3 DELO PRITOŽBENIH KOMISIJ**

Skrbnik pritožbene komisije za obravnavo posamezne pritožbe oblikuje pritožbeni senat.

Zaposleni, ki je obravnaval zadevo, na katero se pritožba nanaša oziroma skrbnik pritožbene komisije, takoj po prejemu pritožbe po potrebi pridobi dodatne informacije in podlage, ki so potrebne za rešitev pritožbe, če to že ni vsebovano v pritožbi.

Predsednik pritožbenega senata lahko od posameznih zaposlenih ali poslovnih partnerjev zavarovalnice, ki razpolagajo s podatki, upoštevni za odločitev, zahteva pisna pojasnila oziroma jih povabi na posvetovalni sestanek ali na sejo pritožbenega senata. Poslovni partner nosi stroške prihoda na posvetovalni sestanek ali sejo pritožbenega senata, na kar se ga v vabilu izrecno opozori.

Zaposleni, ki je obravnaval zadevo, na katero se nanaša pritožba in strokovne službe so dolžne nuditi pritožbenim komisijam vso strokovno pomoč za pravočasno in pravilno rešitev pritožbe in po potrebi lahko sodelujejo pri obravnavi posamezne zadeve.

V zahtevnejših primerih, ko so za odločanje potrebna posebna strokovna znanja (npr. izvedenec medicinske, prometne in podobne stroke), lahko predsednik pritožbenega senata na sejo pritožbenega senata povabi tudi takšne strokovnjake ali pa si pred sejo pritožbenega senata priskrbi njihovo izvedeniško mnenje ali izvid.

## 7.4 SEJA IN ODLOČANJE PRITOŽBENEGA SENATA

Pritožbeni senat obravnava pritožbo na seji, ki je sklepčna, če so na njej prisotni vsi člani senata. Predsednik pritožbenega senata skliče in vodi sejo pritožbenega senata. Seje pritožbenega senata so lahko tudi korespondenčne.

O pritožbi pritožbeni senat sprejme odločitev na podlagi zbranih dejstev in dokazil.

## 7.5 ROK ZA ODLOČANJE

Pritožbo je potrebno obravnavati in o njej odločiti v najkrajšem možnem času. Skrajni rok za končni odgovor na pritožbo stranke je 30 dni od prejema pritožbe. Če se pričakuje, da bo skrajni rok za končni odgovor na pritožbo stranke v posamezni zadevi prekoračen, je potrebno o tem pred iztekom skrajnega roka obvestiti stranko in navesti razloge za zamudo.

# 8 Odločanje pritožbenih komisij

Po sprejemu odločitve skrbnik pritožbene komisije zagotovi, da se oblikuje dopis z odločitvijo pritožbene komisije, ki ga podpiše predsednik pritožbenega senata.

Pritožbene komisije lahko o pritožbah strank sprejmejo naslednje odločitve:

- pritožbi **ne ugodijo**;
- pritožbi deloma ali v celoti **ugodijo**;
- pritožbeni postopek **ustavijo** v primeru, ko je pritožba umaknjena.

Odločitev pritožbene komisije je dokončna. Dopis stranki vsebuje odločitev o pritožbi in razloge zanjo ter napotilo stranki, da nadaljnji pritožbeni postopki pri zavarovalnici niso možni in da lahko stranka reševanje pritožbe nadaljuje tudi preko institucij izvensodnega reševanja sporov.

# 9 Obveščanje strank

Dopis z odločitvijo pritožbene komisije se stranki pošlje pisno ali po elektronski poti, če ima stranka podpisano soglasje za e-obveščanje.

Za realizacijo odločitve pritožbene komisije je odgovoren predsednik senata.

Zavarovalnica seznanja stranke o obstoju pritožbenega postopka z navedbo v dokumentaciji zavarovalne pogodbe ter z objavo informacije o pritoženem postopku na internetnih straneh zavarovalnice.

# 10 Izvensodno reševanje sporov

Prejem obvestila o vloženi pobudi za začetek postopka mediacije, ki ga zavarovalnica prejme s strani Mediacijskega centra pri Slovenskem zavarovalnem združenju (MC), oziroma poziv za odgovor na vloženo pritožbo, ki ga zavarovalnica prejme s strani Varuha dobrih poslovnih običajev v zavarovalništvu pri Slovenskem zavarovalnem združenju (Varuh), se posreduje skrbniku pristojne pritožbene komisije, ki zadevo evidentira v elektronskem sistemu zavarovalnice.

Skrbnik pristojne pritožbene komisije pridobi ustrezne podatke in pojasnila v zvezi s pobudo oziroma pritožbo in jo posreduje v reševanje OE, pristojni za reševanje zavarovalnopravnih zahtevkov. Ta zagotovi pravočasno posredovanje navedb oziroma

opredelitev do navedb stranke in morebitnih dokazil neposredno MC-ju oziroma Varuhu ter zagotovi tudi ustrezno zastopanost in opravila zavarovalnice v nadaljnjem postopku pred MC-jem oziroma Varuhom

Pravnik, ki je sodeloval v postopku mediacije, zagotovi ustrezno evidentiranje v elektronski sistem zavarovalnice.

## 11 Evidenca pritožb

Vse prejete pritožbe in njihovo obravnavo v okviru pritožbenega postopka ter pripadajočo dokumentacijo, je potrebno vnesti v elektronski sistem zavarovalnice (register pritožb), skladno z uporabniškimi navodili za evidentiranje pritožb.

V register pritožb se navede vsaj datum prejema pritožbe, podatke o stranki, razlog pritožbe in odločitev glede pritožbe.. Koordinator pritožbenih postopkov lahko spreminja vrste podatkov, ki se vpisujejo v register pritožb.

Za evidentiranje so odgovorni skrbniki posameznih pritožbenih komisij.

## 12 Analiza pritožb

Koordinator pritožbenih postopkov spremlja obravnavanja pritožb z rednim analiziranjem podatkov z namenom, da se ugotovijo in odpravijo kakršne koli ponavljajoče se ali sistemske težave ter morebitna pravna in operativna tveganja. Analiza pritožb služi kot osnova za nadaljnje aktivnosti na področju zagotavljanja stalne skrbi za stranke in izboljšanje poslovanja zavarovalnice.

Koordinator pritožbenih postopkov je odgovoren za pripravo mesečnih pisnih poročil o pritožbah.

Poročilo o pritožbah obsega podatke o vrsti (potrošniški spori/spori iz zavarovalnih primerov), številu in vsebini (razlogu) prejetih pritožb, zavarovalni vrsti, na katero se pritožba nanaša, odločitvah v zvezi s pritožbami, pravočasnosti rešitve pritožbe, oceno stanja in uvedbo morebitnih korektivno / preventivnih ukrepov.

Koordinator pritožbenih postopkov pripravi tudi letno poročilo s področja pritožbenih postopkov v zavarovalnici za vsako koledarsko leto, s katerim najkasneje do konca januarja vsako leto seznanijo upravo zavarovalnice. Koordinator pritožbenih postopkov je prav tako odgovoren za pripravo poročil, ki se nanašajo na pritožbene postopke, ki jih od zavarovalnice zahteva Agencija za zavarovalni nadzor.

Nosilec ključne funkcije zagotavljanja skladnosti poslovanja ima neposreden dostop do vseh poročil in analiz s področja pritožbenih postopkov in lahko po potrebi koordinatorja pritožbenih postopkov zaprosi tudi za izdelavo posebne evidence ali delne analize (npr. v smislu, koliko pritožb se nanaša na to, da je produkt neprimeren za ciljni trg).

## 13 Veljavnost

Pravilnik prične veljati z dnem objave, uporablja pa se od dneva vpisa pripojitve zavarovalnice Adriatic Slovenia d.d. k zavarovalnici Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana.

Z dnem uveljavitve tega pravilnika preneha veljati Pravilnik o pritožbenem postopku z dne 13.6.2019 ter Pravilnik o reševanju pritožb strank z dne 20.9.2013 (PRAV-RPS 07), ki pa se uporablja še do dneva vpisa pripojitve zavarovalnice Adriatic Slovenia d.d. k zavarovalnici Generali zavarovalnica d.d. Ljubljana.

GENERALI zavarovalnica d.d.

Vanja Hrovat

predsednica uprave

Mitja Feri

član uprave

Choose an item.